

جدول SLA APK SIEM

ردیف	شرح خدمت	سطح ۲ (نقره ای)
۱	ارائه آخرین نسخه	✓
۲	پاسخگویی و رفع مشکلات (از راه دور)	✓
۳	پشتیبانی و رفع مشکلات نرم افزاری سامانه به صورت حضوری (در صورت نیاز)	۸ نفر ساعت
۴	بازدید دوره‌ای استاندارد (از راه دور)	۴ مرتبه در سال
۵	به‌روزرسانی Intelligence Threat	۴ مرتبه در سال
۶	پکیج آموزش در صورت درخواست کارفرما	۸ نفر ساعت
۷	پوشش آسیب‌پذیری شبکه	۲ مرتبه در سال
۸	نرمال‌سازی لاگ Asset جدید	۴ Asset در سال
۹	لاگ‌گیری از Asset های جدید	۲۰ Asset در سال
۱۰	یکپارچه سازی با SMS , Email, LDAP	-
۱۱	زمان ارائه خدمات پشتیبانی	۶*۸

شرح جدول SLA پشتیبانی

۱. ارائه آخرین نسخه محصول

نسخه نرم افزاری محصول (Firmware)، توسط تیم توسعه APKSIEM شرکت هر چند ماه یکبار به روزرسانی می گردد که این روزرسانی بر اساس سطح خدمات پشتیبانی فوق توسط تیم پشتیبانی صورت می پذیرد.

۲. پاسخگویی و رفع مشکلات (از راه دور)

کارشناسان شرکت مطابق با زمان ارائه خدمات پشتیبانی (ردیف ۱۱)، پاسخگویی تلفنی و رفع مشکلات از طریق دسترسی از راه دور را ارائه خواهند کرد.

۳. پشتیبانی و رفع مشکلات (حضور در صورت نیاز)

در صورتی که مشکل، بصورت از راه دور برطرف نگردد یا به واسطه شرایط مشتری امکان دسترسی از راه دور به محصول وجود نداشته باشد مطابق با جدول سطح خدمات پشتیبانی فوق و میزان ساعت سقف ارائه خدمات حضوری در سال، این خدمات توسط تیم فنی بصورت حضور در محل مشتری انجام می پذیرد. بدیهی است در استانهای غیر از تهران و یزد و استانهایی که نمایندگی فروش محصولات وجود ندارد، از زمان اعلام توسط مشتری تا حضور در محل حداقل ۲۴ تا ۴۸ ساعت زمان خواهد برد. بدیهیست در صورت نیاز به خدمات بیشتر از سقف تعهدات، هزینه های مربوطه بصورت فاکتوری ارائه و اخذ خواهد شد.

۴. بازدید دوره ای استاندارد (از راه دور)

مطابق با جدول سطح خدمات پشتیبانی فوق، بازدید دوره ای استاندارد که شامل چک کردن ماژول های سامانه و بررسی عملکرد صحیح ماژولهای فعال آن و به روز بودن نسخه محصول می باشد صورت پذیرفته و گزارش آن در سیستم تیکتینگ ثبت می گردد.

۵. به روزرسانی Threat Intelligence

مطابق با جدول سطح خدمات پشتیبانی فوق، به روزرسانی رول های Suricata و IOC توسط تیم پشتیبانی صورت می پذیرد.

۶. پکیج آموزش

آموزش نحوه راهبری محصول به صورت یک پکیج شامل فیلم آموزشی و داکيومنت به کارفرما ارائه می شود. و در مواقع لزوم و درخواست کارفرما آموزش های لازم در خصوص راهبری سامانه بصورت آنلاین نیز مطابق با جدول سطح خدمات پشتیبانی فوق برای کارفرما محترم صورت می پذیرد.

۷. پویس آسیب پذیری

مطابق با جدول سطح خدمات پشتیبانی فوق، پویس آسیب پذیری از دارایی های سطح شبکه کارفرما انجام می گردد و در قالب گزارش در سامانه تیکتینگ پشتیبانی ارائه می گردد.

۸. نرمال سازی لاگ Asset جدید

بر اساس جدول سطح خدمات پشتیبانی فوق، مطابق با فیلد های اعلامی توسط کارفرما، عمل پارسینگ از Asset ها و دارایی های جدید انجام می گردد.

۹. لاگ گیری از Asset جدید

براساس جدول سطح خدمات پشتیبانی فوق و حداکثر تعداد دارایی مشخص شده، از Asset های جدید اعلام شده توسط کارفرما لاگ گیری انجام می گردد.

۱۰. یکپارچه سازی با SMS , Email, LDAP...

در صورتی که کارفرما نیازمند integrate کردن سرویس‌هایی نظیر LDAP ، Email ، SMS ، Nessus و ... داشته باشد ، در صورت انتخاب سطح پشتیبانی ۳ این امر امکان پذیر می باشد.

۱۱. زمان ارائه خدمات پشتیبانی

مطابق با جدول سطح خدمات پشتیبانی فوق، زمان ارائه خدمات پشتیبانی و پاسخگویی توسط شرکت بصورت ۸*۶ (از شنبه تا پنجشنبه ساعات اداری) صورت می پذیرد